

โครงการผู้บริหารสำนักหอสมุดพบผู้บริหารคณะ
Library Administrator Meeting with Faculty Administrator Project

อัจฉราภรณ์ กวมทรัพย์* สายพิณ วิไลรัตน์ วิสิทธิ์ บุญชุม
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ e-mail: boombim_9999@hotmail.com*

บทคัดย่อ

พันธกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกชนิดทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ดังนั้น สำนักหอสมุดจึงจัดโครงการ “ผู้บริหารสำนักหอสมุดพบผู้บริหารคณะ” ขึ้น เพื่อเน้นศักยภาพการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลา และสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ อีกทั้งยังหาแนวทางสร้างความร่วมมือกับคณะวิชาต่างๆ เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แก่นิสิตนอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสเพื่อรับฟังความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้บริหารคณะวิชา โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหาร 6 คณะวิชาทั้งในวิทยาเขตสงขลาและพัทลุง ซึ่งมีการเข้าพบในวันที่มีการประชุมผู้บริหารคณะ โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที ผลจากการจัดโครงการทำให้สำนักหอสมุดได้มีโอกาสประชาสัมพันธ์กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ อีกทั้งยังได้รับข้อเสนอแนะซึ่งเป็นความต้องการจริงจากผู้ใช้ ข้อเสนอแนะทั้งหมดถูกนำมาวิเคราะห์และดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อตอบสนองความต้องการจริงจากผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ประทับใจกับการให้บริการของสำนักหอสมุดเป็นอย่างมาก

คำสำคัญ : ผู้บริหาร, ประชาสัมพันธ์, ความต้องการ, ข้อเสนอแนะ

Keywords : Administrator, public relation, requirement, suggestion

บทนำ

ด้วยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การแสวงหา การพัฒนาระบบ การเผยแพร่และการบริการสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยสำนักหอสมุดได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศเป้าประสงค์ที่ 1 สำนักหอสมุดมีศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลา และสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณประกอบด้วยนักศึกษาและบุคลากร โดยไม่มี

ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่โดยผู้ใช้ที่เป็นคณาจารย์ นักวิจัยที่มีประสบการณ์ที่หลากหลายมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อสารสนเทศเพื่อการจัดหาให้บริการในสำนักหอสมุด นอกจากนี้ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์แล้วสื่อดิจิทัลต่างๆ ทั้งที่เป็นการจัดซื้อหรือการทดลองใช้ฟรีก็เป็นภารกิจหลักของสำนักหอสมุดในการเสาะแสวงหามาให้บริการแก่ผู้ใช้อีกด้วย นอกจากนี้กลยุทธ์ที่สำคัญคือกลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยเน้น E-Services, One Stop Services และ Proactive Services **เป้าประสงค์ที่ 2 ประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยเฉพาะนักศึกษา มีทักษะสารสนเทศเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)** มีกลยุทธ์ที่สำคัญคือกลยุทธ์ที่ 1 ร่วมมือกับคณาจารย์ในการกระตุ้น/การจัดกิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต (เร่งด่วน) กลยุทธ์ที่ 3 จัดกิจกรรมส่งเสริม/กระตุ้นให้อาจารย์ใช้สารสนเทศในการสอนการทำผลงานทางวิชาการ/การวิจัยให้มากขึ้น โดยเฉพาะการ Road show ตามคณะมุ่งเน้นการนำเสนอสารสนเทศและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ทั้งที่เป็นคณาจารย์ นักวิจัย และนิสิตและกลยุทธ์ที่ 5 จัดกิจกรรม/บริการเสริมแก่อาจารย์ในการสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ การวิจัย เช่น บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document Delivery Services) อบรมการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม เป็นต้น

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการและเป็นประโยชน์กับคณะให้มากที่สุด สำนักหอสมุดจึงจัดโครงการ ผู้บริหารสำนักหอสมุดพบผู้บริหารคณะขึ้น โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาทีในวันที่คณะมีการประชุมผู้บริหารคณะ

วัตถุประสงค์

1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของสำนักหอสมุดในการสนับสนุนภารกิจหลักของคณะด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. หาแนวทางการร่วมมือกับคณะในการกระตุ้น/การจัดกิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต
3. รับฟังความต้องการ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคณะ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

1. เขียนขออนุมัติโครงการ
2. จัดทำหนังสือราชการภายในส่งไปยังคณะ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมและบรรจุมาร่วมในการประชุมประจำเดือนของคณะ
3. จัดตารางลำดับ และเข้าร่วมประชุมประจำเดือนกับแต่ละคณะ ตามปฏิทินนัดหมายตามหัวข้อที่กำหนด
4. นำผลการพบผู้บริหารคณะมาประชุมเพื่อสรุป และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข พร้อมจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทตามแต่ละคณะ

ผลการดำเนินการ

จากการดำเนินโครงการ ได้ผลลัพธ์ในเชิงบวก ได้รับการต้อนรับและให้ความร่วมมืออย่างดีมากจากคณะวิชาต่างๆ ซึ่งคำแนะนำและข้อเสนอแนะเหล่านั้น สำนักหอสมุดได้นำมาวิเคราะห์และดำเนินการในส่วนที่สามารถดำเนินการได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างปัญหา/ข้อเสนอแนะและผลการดำเนินการ

ลำดับที่	ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ
1	ควรให้มีการพบปะระหว่างผู้บริหารสำนักหอสมุดกับอาจารย์ในสาขาวิชา	- บรรจุ “โครงการผู้บริหารสำนักหอสมุดพบสาขาวิชา” ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 50%
2	ควรประสานงานกับฝ่ายกิจการนิสิตเพื่อกำหนดกิจกรรมและช่วงเวลาที่เหมาะสมสอดคล้องกัน	- บรรจุ “โครงการห้องสมุดพบองค์การนิสิต” ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 40%
3	ควรเน้นกิจกรรมที่เอื้อต่อการเรียนการสอนของนิสิตแต่ละชั้นปี	- บรรจุโครงการ/กิจกรรม ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 เช่น อบรมการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote อบรมเทคนิคการสืบค้นเพื่อการทำสัมมนา/รายงาน/โครงงาน - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 80%
4	ควรมีห้องสืบค้น ห้องศึกษากลุ่ม ห้องศึกษาส่วนบุคคล	- บรรจุ “โครงการห้องสมุดมีชีวิตฯ” ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 40%
5	ควรจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายจากการเรียนให้กับนิสิต	- บรรจุ “โครงการห้องสมุดมีชีวิตฯ” ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 โดยสร้างห้องฝึกภาษาด้วยภาพยนตร์/คาราโอเกะ - บรรจุ “โครงการปันน้ำใจจากที่สู่นอง” ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 ในรูปแบบค่ายอาสาเพื่อสร้างห้องสมุดให้กับโรงเรียนด้อยโอกาส - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 70%
6	ควรรหาช่องทางเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่นกิจกรรม free e-book, free e-database ไปยังผู้ใช้	- บรรจุ “โครงการศึกษาผลสัมฤทธิ์และรูปแบบการประชาสัมพันธ์” ในแผนปฏิบัติการปีการศึกษา 2556 - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 50%
7	นิสิตที่วิทยาเขตสงขลาบางส่วนจำเป็นต้องใช้วารสารที่ถูกบอกรับโดยวิทยาเขตพัทลุง	- ทำสำเนาวารสารดังกล่าวเพื่อให้บริการที่วิทยาเขตสงขลา - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 100%
8	นิสิตส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว	- ติดตั้งปลั๊กไฟฟ้าในบริเวณที่นิสิตใช้คอมพิวเตอร์

ลำดับที่	ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ
	ควรให้บริการอีเมลล์ไฟ	ส่วนตัวในชั้น 1,2,3 อย่างทั่วถึง - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 100%
9	แสดงป้ายและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ	- จัดทำป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ พร้อมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ - ปัจจุบันได้ดำเนินการไปแล้ว 90%

อภิปรายผล

1. ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะจากคณะวิชาต่างๆ ที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยสำนักหอสมุดได้บรรจุเข้าไปในแผนการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2556 เช่น 1) การจัดให้มีห้องสำหรับอบรมการสืบค้น 2) การเพิ่มกิจกรรม/โครงการที่เอื้อต่อการเรียนการสอน 3) การจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับนิสิต 4) การประสานงานกันระหว่างสำนักหอสมุดกับกิจกรรมนิสิตของคณะ 5) การหาช่องทางเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ดีจากสำนักหอสมุดแก่คณาจารย์และนักวิจัย 6) การสำเนาวารสารที่บอกรับที่วิทยาเขตพัทลุงเพื่อไปวางให้บริการที่วิทยาเขตสงขลา 7) การเพิ่มจุดให้บริการปลั๊กไฟฟ้าสำหรับนิสิตที่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 8) การเปิดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในบางจุด 9) การแสดงป้ายจุดให้บริการพร้อมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ 10) การขยายเวลาในการยืมหนังสือของอาจารย์ 11) การจัดอบรมการจัดการบรรณานุกรมด้วย EndNote เป็นต้น

2. ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะจากคณะวิชาต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องด้วยข้อจำกัดงบประมาณ มหาวิทยาลัยทักษิณ ว่าด้วยการใช้ห้องสมุดและข้อจำกัดอื่นๆ เช่น 1) การเพิ่มจำนวนเล่ม ซึ่งนโยบายของสำนักหอสมุดกำหนดให้จัดซื้อภาษาไทยไม่เกิน 10 ฉบับ/ชื่อเรื่อง และภาษาอังกฤษไม่เกิน 2 ฉบับ/ชื่อเรื่อง 2) การจัดหาฐานข้อมูล Scopus มาให้บริการ สำนักหอสมุดไม่สามารถดำเนินการจัดหาได้เนื่องจากใช้งบประมาณค่อนข้างสูง อีกทั้งฐานข้อมูลที่ สกอ. บอกรับก็ครบคลุมอยู่แล้ว 3) การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศเนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีมาตรการด้านการประหยัดพลังงาน ดังนั้นจึงเปิดเครื่องปรับอากาศหลังจากเปิดทำการไปแล้ว 1 ชั่วโมงและปิดเครื่องปรับอากาศก่อนปิดทำการ 30 นาที 4) การเพิ่มระยะเวลาในการยืมให้แก่บัณฑิตศึกษา ซึ่งจะต้องหารือในที่ประชุมกรรมการประจำสำนักหอสมุดอีกครั้ง เป็นต้น

3. การจัดกิจกรรม/โครงการเพิ่มเติมให้แก่นิสิตและคณาจารย์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น 1) โครงการสำนักหอสมุดช่วยอาจารย์ทำ มคอ.3 หมวดที่ 62) บริการนำส่งเอกสารถึงคณะ/หน่วยงานแก่คณาจารย์และนักวิจัย (Document Delivery) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้และส่งเสริมการใช้งาน 3) โครงการสุดยอดนักอ่าน เป็นการรวบรวมสถิติผู้ยืมหนังสือมากที่สุด ซึ่งประกาศผลและมอบรางวัลโดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ ในวันไหว้ครู เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ด้วยโครงการนี้เป็นโครงการที่สามารถสะท้อนภาพสำนักหอสมุด ปัญหาต่างๆตามความจริงได้อย่างดี สำนักหอสมุดสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสำนักหอสมุดได้อธิบายชี้แจง และตอบคำถาม สิ่งที่ใช้บริการมีข้อสงสัย ในทุกประเด็น

ดังนั้นในปีการศึกษา 2556 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ จึงได้จัดทำโครงการผู้บริหารสำนักหอสมุดพบสาขาวิชา เพื่อจะได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรม/โครงการแก่อาจารย์อีกทั้งยังรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากอาจารย์ทุกท่านด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

ทุกประเด็นปัญหา/ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะ สำนักหอสมุดนำมาดำเนินการวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขตามลำดับขั้นตอน ซึ่งแม้ว่าในบางเรื่อง บางประเด็นไม่ได้ปรับแก้ตามที่ผู้ร้องขอมาทั้งหมด แต่ก็ได้รับทราบและสะท้อนความต้องการไปยังส่วนงานอื่นๆ เพื่อดำเนินการปรับปรุงต่อไป นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้ตอบข้อสงสัยข้อข้องใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักหอสมุด และแจ้งธรรมเนียมปฏิบัติแก่ผู้ใช้ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจและความผูกพันกับสำนักหอสมุดต่อไป

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2552). *แผนพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2552 - 2555*. สงขลา : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ.

_____. (2553). *แผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (พ.ศ. 2553 - 2567)*. สงขลา : ฝ่ายแผนงานและการคลังมหาวิทยาลัยทักษิณ.